

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Великого Новгорода за 9 месяцев 2023 года

Работа с обращениями граждан занимает важное положение в системе управления и расценивается горожанами как весомый компонент защиты их прав и законных интересов, а также оказания максимальной помощи в разрешении основанных на законодательстве просьб и предложений.

За 9 месяцев 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 2249 обращений, что на 364 обращения больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

663 обращения граждан поступили вышестоящих органов власти: из Администрации Президента РФ, Правительства Новгородской области, областной Думы, Уполномоченных по правам человека и ребенка в Новгородской области - это треть обращений от общего количества письменных обращений:

По-прежнему граждане активно пользуются возможностью для направления обращений в электронном виде, в том числе через ресурс «Интернет-приемная Администрации Великого Новгорода» на официальном сайте Администрации Великого Новгорода. За отчетный период количество таких обращений составило 594 или 26% от общего количества письменных обращений.

Вдвое сократилось количество коллективных обращений (с 123 до 66).

Тематика вопросов и проблем, с которыми граждане обращались в Администрацию Великого Новгорода на протяжении 9 месяцев 2023 года, не потерпела серьезных изменений по сравнению с прошлыми годами:

Вопросы жилищно-коммунальной сферы – 1191 обращение или 53%. Как правило, вопросы, касаемые работы служб жилищно-коммунального комплекса, носят в основном сезонный и коллективный характер. В качестве одной из тенденций роста обращений в сфере ЖКХ связано с тем, что население города не в полной мере осознает себя субъектом самоуправления, очень часто поступают

обращения, на поставленные вопросы в которых решения должны приниматься на общих собраниях собственников жилья.

Вопросы строительства, архитектуры, и землепользования - 380 обращений 17 % обращений. В основном это вопросы строительства социальных объектов, в частности школ и детских садов в новых микрорайонах города и строительства дорог к земельным участкам, выделенным льготным категориям граждан по индивидуальное жилищное строительство.

Вопросы образования - 147 обращений и 6,5 % от общего количества поступивших обращений.

Необходимо отметить, что горожане обращаются в Администрацию Великого Новгорода не только с жалобами и заявлениями, но и конструктивными предложениями, а также высказывают благодарность за конкретно оказанную помощь, высоко оценивая труд руководства города и городских служб.

Обращаются люди разного возраста и социального положения. Обращения рассматриваются при необходимости с выездом на место. При отрицательном решении дается аргументированный ответ со ссылкой на действующее законодательство. Большинство ответов на обращения носят разъяснительный характер.

Комплексно рассматривая работу с обращениями граждан и учитывая актуальность указанных выше проблем и вопросов, озвученных гражданами в своих обращениях, Администрацией Великого Новгорода выстроена четкая и оперативная система информирования населения о вариантах решения этих проблем.

Обращения, рассмотренные с нарушением сроков, отсутствуют. Этот показатель является одной из составляющих в работе по совершенствованию, повышению качественного уровня работы с обращениями граждан. Контроль за рассмотрением осуществляется во всех структурных подразделениях Администрации Великого Новгорода.

Администрация Великого Новгорода продолжит совершенствовать организацию работы с обращениями граждан, направленную на реализацию и соблюдение их прав и законных интересов в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В целях повышения эффективности взаимодействия жителей Великого Новгорода с органами местного самоуправления, функционирует система «Инцидент-менеджмент» - система мониторинга, разработанная компанией «Медиалогия». Её основная цель - быстрое реагирование на темы, которые поднимают жители Великого Новгорода в соцсетях. Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности. Программа в основном мониторит популярные площадки: «ВКонтакте» и «Одноклассники». Обработка сообщений системы «Инцидент-менеджмент» проводится в упрощенном порядке и в сокращенные сроки. Система позволяет в оперативном порядке, иногда в течение 24 часов, решать ряд вопросов коммунального и дорожного хозяйства. Так, за 9 месяцев 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 6262 сообщения из открытых источников.

Основные темы сообщений:

- уборка городских улиц
- ремонт дорог
- жалобы по вывозу мусора
- благоустройство общественных пространств
- неисправное уличное освещение
- брошенный транспорт

Также внедрена система «Платформа обратной связи» (ПОС), которая позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение

«Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру. Основная цель платформы - быстрое решение актуальных проблем граждан. Она позволяет получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения. За период 9 месяцев 2023 года через ПОС поступило 1307 сообщений.

Основные темы сообщений:

- уборка улиц и дорог
- брошенные а/м
- ремонт дорог
- содержание остановочных комплексов
- обрезка кустов и деревьев
- установка дорожных знаков

Благодаря ежедневным публикациям общественно значимой и полезной информации, круглосуточному мониторингу обратной связи от граждан, Администрация Великого Новгорода с каждым днем укрепляет коммуникацию и доверие власти населения.

**Общий отчет об обращениях граждан,
поступивших в Администрацию Великого Новгорода,
за период с 01.01.2023 по 30.09.2023 (с 01.01.2022 по 30.09.2022)**

	2023 г.	2022 г.
ВСЕГО	2249	1885
непосредственно от заявителя	1058	505
из органов государственной власти, в т.ч.	663	574
Администрация Президента РФ	99	59
Государственная Дума	0	6
Правительство области	393	247
Областная Дума	12	21
Уполномоченный по правам человека	7	5
Прокуратура	270	236
Прочие органы власти	85	147
Дума Великого Новгорода	39	38
ОП "Единая Россия"	7	7
Интернет	594	601

Поступило обращений:	2023 г.	2022 г.
ВСЕГО	2249	1885
в том числе:		
предложений	11	18
заявлений	2196	1765
жалоб	42	88
с выездом на место	13	69
повторных	1	4
коллективных	66	123
от ветеранов ВОВ	0	0

Рассмотрено руководителями:	л/приём		письма	
	2023 г.	2022 г.	2023 г.	2022 г.
Розбаум А.Р. Мэр Великого Новгорода	19	0	959	0
Павлова О.С. зам. Главы администрации города	0	0	234	331
Пенязь С.М. зам. Главы администрации города	1	0	202	0
Тимофеев А.В. зам. Главы администрации города	32	0	1234	0
Медведева И.В. зам. Главы администрации города	3	0	586	0
Дорошенкова М.В. зав. отделом по раб. с обращениями граждан	1 56	0	8	0

Поступило по темам:	2023 г.	2022 г.
Государство, общество, политика	89	89
Социальная сфера	277	150
Экономика	1059	894
Оборона, безопасность, законность	168	165
Жилищно-коммунальная сфера	650	574

Структурные подразделения Администрации Великого Новгорода	Поступило обращений всего
Комитет по управлению городским и дорожным хозяйством	1191
Управление по жилищным вопросам и социальной поддержке граждан	127
Комитет по строительству и архитектуре	225
Комитет по образованию	147
Комитет по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами	155
Комитет по молодежной политике и работе с общественными организациями	112
Комитет экономического развития и инвестиций	39
Контрольно-административное управление	76
Комитет культуры	50
Комитет по опеке и попечительству	31
Комитет правового обеспечения	39